

TUGAS AKHIR

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA
TERHADAP KUALITAS LAYANAN APLIKASI
AGODA MENGGUNAKAN METODE PIECES
FRAMEWORK
(STUDI KASUS : PROVINSI JAWA TENGAH)**



ARDHA MEVIA AUDRI

19103149

**PROGRAM STUDI S1 SISTEM INFORMASI
FAKULTAS INFORMATIKA
INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM PURWOKERTO
2023**

TUGAS AKHIR

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA
TERHADAP KUALITAS LAYANAN APLIKASI
AGODA MENGGUNAKAN METODE PIECES
FRAMEWORK**

(STUDI KASUS : PROVINSI JAWA TENGAH)

**ANALYSIS OF USER SATISFACTION LEVEL ON
AGODA APPLICATION SERVICE QUALITY USING
PIECES FRAMEWORK METHOD
(CASE STUDY : CENTRAL JAVA)**

Disusun Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Komputer



ARDHA MEVIA AUDRI

19103149

**PROGRAM STUDI S1 SISTEM INFORMASI
FAKULTAS INFORMATIKA
INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM PURWOKERTO
2023**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA
TERHADAP KUALITAS LAYANAN APLIKASI
AGODA MENGGUNAKAN METODE PIECES
FRAMEWORK
(STUDI KASUS : PROVINSI JAWA TENGAH)**

**ANALYSIS OF USER SATISFACTION LEVEL ON
AGODA APPLICATION SERVICE QUALITY USING
PIECES FRAMEWORK METHOD
(CASE STUDY : CENTRAL JAVA)**

Dipersiapkan dan Disusun oleh

ARDHA MEVIA AUDRI

19103149

Fakultas Informatika

Institut Teknologi Telkom Purwokerto

Pada Tanggal : 7 Februari 2023

Pembimbing Utama,



Dr. Ridwan Pandiya, S.Si., M.Sc.

NIDN. 0625088202

Pembimbing Pendamping,



M. Yoka Fathoni, S.Kom., M.Kom.

NIDN. 0601099002

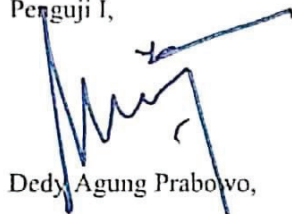
**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA
TERHADAP KUALITAS LAYANAN APLIKASI
AGODA MENGGUNAKAN METODE PIECES
FRAMEWORK
(STUDI KASUS : PROVINSI JAWA TENGAH)**

**ANALYSIS OF USER SATISFACTION LEVEL ON
AGODA APPLICATION SERVICE QUALITY USING
PIECES FRAMEWORK METHOD
(CASE STUDY: CENTRAL JAVA)**

Disusun oleh
ARDHA MEVIA AUDRI
19103149

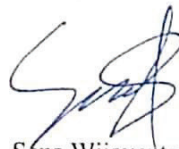
Telah Diujikan dan Dipertahankan dalam Sidang Ujian Tugas Akhir
Pada Senin, 20 Februari 2023

Penguji I,



Dedy Agung Prabowo,
S.Kom., M.Kom.
NIDN. 0231108502

Penguji II,



Sena Wijayanto, S.Pd., M.T.
NIDN. 0613109201

Penguji III,



Nicolaus Euclides Wahyu
Nugroho, S.Kom., M.Cs.
NIDN. 0605129401

Pembimbing Utama,



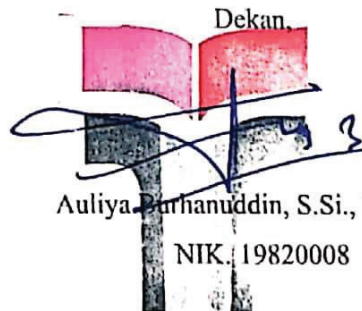
Dr. Ridwan Pandiyya, S.Si., M.Sc.
NIDN. 0625088202

Pembimbing Pendamping,



M. Yoka Fathoni, S.Kom., M.Kom.
NIDN. 0601099002

Dekan,



Auliya Purhanuddin, S.Si., M.Kom.
NIK. 19820008

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertandatangan di bawah ini,

Nama Mahasiswa : Ardha Mevia Audri
NIM : 19103149
Program Studi : S1 Sistem Informasi

Menyatakan bahwa Tugas Akhir dengan judul berikut :

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP KUALITAS LAYANAN APLIKASI AGODA MENGGUNAKAN METODE PIECES FRAMEWORK (STUDI KASUS : PROVINSI JAWA TENGAH)

Dosen Pembimbing Utama : Dr.Ridwan Pandiya, S.Si., M.Sc.

Dosen Pembimbing Pendamping : M. Yoka Fathoni, S.Kom., M.Kom

1. Karya tulis ini adalah benar-benar ASLI dan BELUM PERNAH diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Institut Teknologi Telkom Purwokerto maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini merupakan gagasan, rumusan, dan penelitian Saya Sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari Tim Dosen Pembimbing.
3. Dalam Karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan disebutkan dalam Daftar Pustaka pada karya tulis ini.
4. Perangkat lunak yang digunakan dalam penelitian ini sepenuhnya menjadi tanggungjawab Saya, bukan tanggungjawab Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
5. Pernyataan ini Saya buat dengan sesungguhnya, apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka Saya bersedia menerima Sanksi Akademik dengan pencabutan gelar yang sudah diperoleh serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi

Purwokerto, 7 Februari 2023

Yang Menyatakan,



(Ardha Mevia Audri)

NIM. 19103149

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, karena atas berkah dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Kualitas Layanan Aplikasi Agoda Menggunakan Metode *PIECES Framework* (Studi Kasus : Provinsi Jawa Tengah)”. Penyusunan Tugas Akhir ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Komputer pada program studi S1 Sistem Informasi, Fakultas Informatika Institut Teknologi Telkom Purwokerto.

Dalam menyusun Tugas Akhir ini, tidak sedikit kesulitan dan hambatan yang saya alami, namun berkat dukungan, dorongan dan semangat dari orang-orang terdekat, sehingga saya mampu menyelesaikan Tugas Akhir ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa, karena atas izin-Nya saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
2. Ayah saya Arwi Riawan Dewanto dan Ibu saya Muhalisa Nasution yang senantiasa mendoakan, memberikan motivasi dan dukungan, hingga saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
3. Bapak Dr. Arfianto Fahmi, S.T., M.T. sebagai Rektor Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
4. Bapak Auliya Burhanuddin, S.Si., M.Kom. sebagai Dekan Fakultas Informatika Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
5. Ibu Dwi Mustika Kusumawardani, S.Kom., M.Kom. sebagai Ketua Program Studi S1 Sistem Informasi, Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
6. Bapak Dr.Ridwan Pandiya, S.Si., M.Sc. sebagai pembimbing utama yang senantiasa membimbing dan memberikan arahan dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
7. Bapak M. Yoka Fathoni, S.Kom., M.Kom. sebagai pembimbing pendamping yang senantiasa membimbing dan memberikan arahan dalam pengerjaan Tugas Akhir ini.
8. Kakak saya Ardifa Amanda Jihan dan Adik saya Artanti Rafifah Shakiyah yang senantiasa memberikan semangat kepada saya.

9. Bude Latifah Hanum yang senantiasa memberikan dukungan dan juga motivasi kepada saya.
10. Keluarga besar yang senantiasa memberikan saya dukungan.
11. Bagas Dwi Novianto yang senantiasa menemani, memberikan dukungan, dan motivasi kepada saya.
12. Linda Ayu Kusuma Ningrum, Renita Fauziah Samodra, Ade Tiara Rosalinda, Amalia Iftitah, Kalyana Galih Ayuning Tyas dan Fariha Rizky Ananda Putri sebagai teman seperjuangan yang senantiasa membantu dan memberikan semangat.
13. Teman-teman Black Team dan Besbie yang selalu memberikan semangat dan dukungan kepada saya.
14. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah membantu saya selama proses penyusunan Tugas Akhir ini.
15. Dan yang terakhir saya ingin berterimakasih kepada diri saya sendiri yang telah mampu menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Akhir kata saya berharap Allah SWT membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu saya dalam pengerjaan Tugas Akhir ini. Saya menyadari adanya ketidaksempurnaan penyusunan Tugas Akhir ini, namun saya berharap Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dalam pengembangan ilmu pengetahuan.

Purwokerto, 7 Februari 2023



Ardha Mevia Audri

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DALAM.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR SINGKATAN	xii
DAFTAR SIMBOL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK.....	xvi
ABSTRACT.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Pertanyaan Penelitian	5
1.4. Batasan Masalah.....	5
1.5. Tujuan Penelitian.....	5
1.6. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1. Penelitian Sebelumnya	7
2.2. Dasar Teori	19
2.2.1 Kepuasan Pengguna	19
2.2.2 Aplikasi Agoda.....	19
2.2.3 Metode PIECES <i>Framework</i>	20
2.2.4 <i>Online Travel Agent</i>	22
2.2.5 <i>Purposive Sampling</i>	22
2.2.6 Skala <i>Likert</i>	23
2.2.7 SPSS.....	24
2.2.8 Uji Validitas	24
2.2.9 Uji Reliabilitas.....	24

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	26
3.1 Objek Dan Subjek Penelitian.....	26
3.1.1. Objek Penelitian	26
3.1.2. Subjek Penelitian.....	26
3.2 Alat Dan Bahan Penelitian	26
3.2.1. Alat Penelitian	26
3.2.2. Bahan Penelitian.....	26
3.3 Diagram Alir Penelitian.....	27
3.3.1. Menentukan Objek dan Mengidentifikasi Masalah	27
3.3.2. Mempelajari Literatur.....	28
3.3.3. Menentukan Responden	28
3.3.4. Penyusunan Instrumen Kuesioner	29
3.3.5. Penyebaran Kuesioner	31
3.3.6. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	31
3.3.7. Mengolah Data	31
3.3.8. Pelabelan Data.....	31
3.3.9. Hasil Pengolahan dan Pelabelan Data.....	32
3.3.10. Kesimpulan dan Saran.....	32
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	33
4.1 Hasil.....	33
4.2 Pembahasan	34
4.2.1. Uji Validitas	34
4.2.2. Uji Reliabilitas.....	35
4.3 Perhitungan Metode <i>PIECES Framework</i>	36
4.3.1. Variabel <i>Performance</i>	36
4.3.2. Variabel <i>Information</i>	37
4.3.3. Variabel <i>Economic</i>	38
4.3.4. Variabel <i>Control and Security</i>	39
4.3.5. Variabel <i>Efficiency</i>	40
4.3.6. Variabel <i>Service</i>	41
4.3.7. Hasil Rekapitulasi Nilai Pervariabel.....	42
4.3.8. Hasil Rekapitulasi Tiap Instrumen Pernyataan	43
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	47
5.1 Kesimpulan.....	47

5.2	Saran.....	48
	DAFTAR PUSTAKA	49
	LAMPIRAN.....	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Jumlah Pengunjung Objek Wisata Komersial Tahun 2020	1
Gambar 1. 2 Data Top Brand Index 2019-2022 (1)	3
Gambar 1. 3 Data Top Brand Index 2019-2022 (2)	3
Gambar 2. 1 Logo Aplikasi Agoda	19
Gambar 3. 1 Diagram Alir Penelitian	27
Gambar 4. 1 Responden Berdasarkan Domisili	33
Gambar 4. 2 Responden Berdasarkan Pekerjaan	34
Gambar 4. 3 Grafik Rekapitulasi Kepuasan Pervariabel	42
Gambar 4. 4 Grafik Rekapitulasi Kepuasan Perinstrumen	45

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Sebelumnya.....	11
Tabel 2. 2 Karakteristik Penilaian.....	21
Tabel 2. 3 Skala Likert	23
Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Performance</i>	34
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Information</i>	34
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Economic</i>	35
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Control and Security</i>	35
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Efficiency</i>	35
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Service</i>	35
Tabel 4. 7 Uji Reliabilitas	36
Tabel 4. 8 Variabel <i>Performance</i>	36
Tabel 4. 9 Variabel <i>Information</i>	37
Tabel 4. 10 Variabel <i>Economic</i>	38
Tabel 4. 11 Variabel <i>Control and Security</i>	39
Tabel 4. 12 Variabel <i>Efficiency</i>	40
Tabel 4. 13 Variabel <i>Service</i>	41
Tabel 4. 14 Rekapitulasi Nilai Pervariabel	42
Tabel 4. 15 Rekapitulasi Tiap Instrumen Pernyataan	43

DAFTAR SINGKATAN

- a. OTA = *Online Travel Agent*
- b. BPS = Badan Pusat Statistik
- c. Kemenparekraf = Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif
- d. TBI = *Top Brand Index*
- e. B2B = *Business to Business*
- f. B2C = *Business to Consumer*
- g. SPSS = *Statistical Package for the Social Sciences*

DAFTAR SIMBOL

- a) RK = Rata-rata Kepuasan,
- b) JSK = Jumlah Skor Kuesioner
- c) JK = Jumlah Kuesioner.
- d) n = Jumlah sampel
- e) z = Nilai standar = 1.96
- f) p = Maksimal estimasi = 50% = 0.5
- g) d = alpha (0.10) atau sampling error = 10%
- h) r_{xy} = Koefisien korelasi antara variabel X dan variabel Y.
- i) ΣXY = Jumlah perkalian antara variabel X dan Y.
- j) ΣX^2 = Jumlah dari kuadrat nilai X.
- k) ΣY^2 = Jumlah dari kuadrat nilai Y.
- l) $(\Sigma X)^2$ = Jumlah nilai X kemudian dikuadratkan.
- m) $(\Sigma Y)^2$ = Jumlah nilai Y kemudian dikuadratkan.
- n) r_{11} = Reliabilitas instrumen.
- o) k = Jumlah item pernyataan yang diuji.
- p) $\Sigma \sigma_b^2$ = Jumlah varians item.
- q) σ_t^2 = Varians total.

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Bukti Penyebaran Kuesioner (1).....	53
Lampiran 2. Bukti Penyebaran Kuesioner (2).....	53
Lampiran 3. Bukti Penyebaran Kuesioner (3).....	54
Lampiran 4. Bukti Penyebaran Kuesioner (4).....	54
Lampiran 5. r tabel	55
Lampiran 6. Perhitungan Uji Validitas Instrumen PE 1	55
Lampiran 7. Perhitungan Uji Reliabilitas Variabel PE	55
Lampiran 8. Hasil Pengisian Kuesioner Berdasarkan Domisili.....	58
Lampiran 9. Hasil Pengisian Kuesioner Berdasarkan Pekerjaan	58
Lampiran 10. Hasil Pengisian Kuesioner Variabel PE1	58
Lampiran 11. Hasil Pengisian Kuesioner Variabel PE2	59
Lampiran 12. Hasil Pengisian Kuesioner Variabel PE3	59
Lampiran 13. Hasil Pengisian Kuesioner Variabel PE4	59
Lampiran 14. Hasil Pengisian Kuesioner Variabel PE5	60
Lampiran 15. Hasil Pengisian Kuesioner Variabel PE6	60
Lampiran 16. Hasil Pengisian Kuesioner Variabel IN1.....	60
Lampiran 17. Hasil Pengisian Kuesioner Variabel IN2.....	61
Lampiran 18. Hasil Pengisian Kuesioner Variabel IN3.....	61
Lampiran 19. Hasil Pengisian Kuesioner Variabel IN4.....	61
Lampiran 20. Hasil Pengisian Kuesioner Variabel EC1	62
Lampiran 21. Hasil Pengisian Kuesioner Variabel EC2.....	62
Lampiran 22. Hasil Pengisian Kuesioner Variabel EC3	62
Lampiran 23. Hasil Pengisian Kuesioner Variabel CS1	63
Lampiran 24. Hasil Pengisian Kuesioner Variabel CS2	63
Lampiran 25. Hasil Pengisian Kuesioner Variabel EF1	63
Lampiran 26. Hasil Pengisian Kuesioner Variabel EF2	64
Lampiran 27. Hasil Pengisian Kuesioner Variabel EF3	64
Lampiran 28. Hasil Pengisian Kuesioner Variabel EF4	64
Lampiran 29. Hasil Pengisian Kuesioner Variabel SE1	65
Lampiran 30. Hasil Pengisian Kuesioner Variabel SE2	65

Lampiran 31. Hasil Pengisian Kuesioner Variabel SE3	65
Lampiran 32. Hasil Pengisian Kuesioner Variabel SE4	66